



شهرسازی شهید
منطقه سه

شناسنامه فرآیند

تاریخ :
شماره :
پیوست :
صفحه : ۱

تاریخ ویرایش : ۱۳۹۱/۱۰/۱

شماره ویرایش : ۰۱

کد مدرک : PI/003/007

منطقه سه ، منطقه ای مناسب برای گردشگری ، مستعد برای سرمایه گذاری

باسمه تعالی

نام فرآیند: تجزیه تحلیل و بهبود	نوع فرآیند: پشتیبانی <input checked="" type="checkbox"/> اصلی <input type="checkbox"/>	هدف/مقصود فرآیند: اجرای چگونگی تعیین علل عدم انطباقها، انجام اقدامات اصلاحی و پیشگیری از وقوع مجدد آنها، جمع آوری آمار و تهیه گزارشهای تحلیلی	دامنه کاربرد فرآیند: کلیه فرآیندها
مستندات مرتبط: روش اجرایی اقدامات اصلاحی و پیشگیرانه، روش اجرایی ممیزی داخلی ، روش اجرایی کنترل خدمات نامنطبق فرم های آماری - آیین نامه و دستورالعمل های ابلاغی مرتبط از شهرداری مرکز	منابع: نیروهای آموزش دیده و متخصص، ملزومات و تجهیزات اداری، منابع مالی و اعتباری حسب مورد، نرم افزار سبا	سوابق مرتبط: سوابق اقدامات اصلاحی و پیشگیرانه، سوابق ممیزیها، سوابق خدمات نامنطبق، سوابق نظرسنجی از مشتریان ، سوابق شکایات ۱۳۷	
متولی فرآیند: کارشناس کیفیت با همکاری مسئولین کلیه فرایندها	نام ناظر فرآیند: نماینده مدیریت	مسئول تغییر و به روز آوری: کارشناس کیفیت با تائید نماینده مدیریت	

ورودی فرآیند:

ردیف	ورودی	از
۱	گزارشات ناشی از بازنگری مدیریت	فرآیند مدیریت سیستم کیفیت
۲	گزارشات پایش فرآیند ها	کلیه فرآیندها
۳	گزارشات شکایات و نظریات مشتریان	مشتریان و ذینفعان بیرونی
۴	درخواست اقدام اصلاحی و پیشگیرانه	کلیه فرآیندها
۵	یافته های ممیزی	کلیه فرآیندها
۶	تغییرات سیستم مدیریت کیفیت	فرآیند مدیریت سیستم کیفیت
۷	مدارک تخصصی و سوابق سیستم کیفیت تحت کنترل	فرآیند مدیریت سیستم کیفیت

خروجی های فرآیند:

ردیف	خروجی	به
۱	اقدام اصلاحی / اقدام پیشگیرانه/تغییرات موثر بر سیستم مدیریت کیفیت / بازخودهای مشتریان و ذینفعان و پایش فرآیندها	فرآیند مدیریت سیستم کیفیت
۲	انجام اثر بخش تصمیمات تعیین شده	کلیه فرآیندها
۳	درخواست تغییر سیستم کیفیت (سوابق و مدارک)	فرآیند مدیریت سیستم کیفیت
۴	مدارک تخصصی ، مدارک سیستم کیفیت و سوابق	فرآیند مدیریت سیستم کیفیت

تعاریف و اصطلاحات: فرآیند - اقدام اصلاحی - اقدام پیشگیرانه - ممیزی - خدمات نامنطبق

شاخص های پایش و اندازه گیری:

ردیف	شاخص پایش و اندازه گیری	معیار پذیرش	مسئول پایش و اندازه گیری	دوره پایش و اندازه گیری	نوع گزارش
۱	نسبت اقدام اصلاحی /پیشگیرانه اثربخش به کل اقدامات تعریف شده	حداقل ۷۰٪	کارشناس کیفیت	شش ماهه	روند
۲	زمان تکمیل و ارسال گزارشات درخواستی	حداکثر پانزدهم ماه بعد	اداره برنامه ریزی	سه ماهه	مکتوب

فعالتهای اصلی: تعریف و پیگیری اقدامات اصلاحی و پیشگیرانه - برگزاری جلسات بازنگری مدیریت - پیگیری انجام اثر بخش تصمیمات تعیین شده

نام و نام خانوادگی تهیه کننده فرم:	کریمی	نام و نام خانوادگی تایید کننده:	یوسف زاده	نام و نام خانوادگی تصویب کننده:	یوسف زاده
اعضاء و تاریخ:	کارشناس کیفیت	اعضاء و تاریخ:	نماینده مدیریت	اعضاء و تاریخ:	سرپرست منطقه